

Festanstellung: Ab Sofort

Leiter B2B-Support/Customer Success (m/w/d)

Einsatzort: Wahlweise Köln (D) / Wasserbillig (LUX) / Echternach (LUX) / Remote

Als Leiter B2B-Support/Customer Success spielst Du mit Deinem Team eine entscheidende Rolle in unserem Unternehmen. Du sorgst dafür, dass unsere anspruchsvollen Kunden nach dem Livegang auf unserer Wealth-Management-Plattform zufrieden sind.

Deine Aufgaben

Im Rahmen unseres Premium-Support-Ansatzes bist Du mit Deinem Team ganz wesentlich für die Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft verantwortlich.

Pragmatische Problemlösungsfähigkeiten gepaart mit einem Höchstmaß an Kundenorientierung sowie ausgezeichneten Produkt-, IT- und Prozess-Kompetenzen ermöglichen es Dir, unseren B2B-Support von Grund auf neu zu denken und aufzubauen. Wir suchen keinen Verwalter, sondern einen Gestalter. Als solcher bist Du auch in der Lage, Prozesse und Dokumentationen aufzubauen, die Dein Team anleiten und die gesamte Organisation entlasten. Als Kommunikationstalent trittst Du nicht nur nach außen auf, sondern trägst die Kundeninteressen auch zu den internen Stakeholdern, wie bspw. zu Produktmanagement und Vertrieb.

✔ **Strategische Weiterentwicklung**

Du weißt, wie ein moderner B2B-Support gestaltet sein muss, um den hohen Ansprüchen unserer B2B-Kunden gerecht zu werden. Dieses Wissen überträgst Du pragmatisch und im Kontext unserer Leitlinien und Ressourcen auf unsere Organisation. Du definierst gemeinsam mit der Geschäftsführung Ziele, Qualitätsstandards, Maßnahmen und ggf. auch neue Umsatzströme.

✔ **Tägliche Kundenbetreuung auf Premium-Niveau**

Mithilfe unseres JIRA Ticketsystems priorisierst, delegierst und bearbeitest Du Anfragen und Störungsmeldungen. Dabei entlastet Du mit Deinem Team unsere anderen Bereiche (Entwicklung, Technischer Produkt-Support, Daily Operations usw.), indem Du möglichst viele Vorgänge fallabschließend durch Dein Team abbildest.

✔ **Beziehungs- und Erwartungsmanagement**

Du bist der erste Anlaufpunkt für unsere anspruchsvollen Kunden. Bei Fragen, Problemen und Weiterentwicklungsbedarf hilfst Du ihnen weiter. Dabei bist Du in der Lage, die Erwartungen unserer Kunden mit dem Machbaren unserer Organisation in Einklang zu bringen.

✔ **Aufbau von Support-Prozessen und Wissensdatenbanken**

Du definierst effiziente Support-Prozesse für unsere Plattform, baust ein professionelles CRM-System auf und pflegst und erweiterst auch unsere internen und externen Wissensdatenbanken.

✔ **Sicherstellung des Wissenstransfer und der Kundeninteressen**

Du gibst relevantes Kundenwissen systematisch an interne Stakeholder weiter. Dabei setzt Du Dich natürlich kraftvoll im Unternehmensinteresse für unsere B2B-Kunden ein und vertrittst ihre Interessen.



Neugierig? Dann sollten wir uns kennenlernen!

Schicke uns Deine aussagekräftige Bewerbung per E-Mail an:

karriere@investify.com

✓ **Enabeling des Teams**

Du sorgst dafür, dass Dein Team die richtigen Tools und Skills bekommt, die es für einen Premium-Support benötigt.

✓ **Konfiguration von neuen Plattform-Features**

Wir haben die führende Wealth-Management-Plattform gebaut, die sich natürlich kontinuierlich weiterentwickelt. Du sorgst mit Deinem Team dafür, dass unsere Kunden nicht nur über neue Features informiert, sondern auch beim Rollout neuer Funktionalitäten oder geänderter Konfigurationen effizient unterstützt werden.

Dein Profil

- ✓ **Kommunikationsstärke (Deutsch und Englisch) und überzeugendes Auftreten**
- ✓ **Strukturierte Arbeitsweise**
- ✓ **Hohe Teamfähigkeit**
- ✓ **Unternehmerisches Denken**
- ✓ **Führungstalent und -erfahrung**
- ✓ **Mehrjährige Erfahrung im (B2B-)Support, idealerweise im Finanzsektor**
- ✓ **Hohe Affinität zu IT-, Technik- und Regulatorik-Themen**
- ✓ **idealerweise Erfahrung mit dem Atlassian Tool Stack (Jira Service Management, Jira, Confluence)**
- ✓ **Erfahrung im Wertpapiergeschäft**
- ✓ **Expertise im Bereich Digitalisierung bei Finanzdienstleistern**
- ✓ **Fähigkeit, Prozesse aktiv und effizient zu gestalten**
- ✓ **Hands-on-Mentalität mit strategischem Weitblick**
- ✓ **Pragmatische Denk- und Arbeitsweise**
- ✓ **Analytische Fähigkeiten**
- ✓ **Freundlichkeit im persönlichen Umgang.**

Über uns

investify TECH ist ein luxemburgisch-deutscher Technologie- und Regulatorik-Provider. Mit unserer führenden Wealth-Management-Plattform lösen wir technologiebasiert die sich wandelnden Herausforderungen im Wertpapiergeschäft. Wir übernehmen mit mehr als 50 Mitarbeitern eine wichtige Rolle bei der Digitalisierung der Finanzwelt.

Unser Leistungsspektrum beinhaltet sowohl vollständig digitale Lösungen für das Direktkundengeschäft als auch hybride Lösungen, die in der persönlichen Beratung eingesetzt werden. Im Fokus stehen digitalisierte Vermögensverwaltungen, Execution-Only-Strecken, Robo Advisory und innovative Spar-Tools. Das Besondere: investify TECH kann als reguliertes Unternehmen auch die regulatorischen Belastungen für seine B2B-Partner minimieren.

Zu unseren Kunden zählen namhafte Groß- und Privatbanken, Sparkassen und Volksbanken, Vermögensverwalter und Versicherungen, aber auch Non-Financials wie Finanzportale und Technologieunternehmen.



Neugierig? Dann sollten wir uns kennenlernen!

Schicke uns Deine aussagekräftige Bewerbung per E-Mail an:

karriere@investify.com